

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

č.: DOD20240137

(dále jen „Smlouva“)

kterou uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku smluvní strany:

**1. Dopravní podnik Ostrava a.s.**

se sídlem Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 61974757, DIČ: CZ61974757

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě,  
spisová značka B.1104

bankovní spojení: UniCredit Bank CZ a SK, č.ú.: 2105677586/2700,

zastoupena [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

**2. VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s.**

se sídlem Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 28606582, DIČ: CZ28606582

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě,  
spisová značka B 4229

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. č.ú.: 4312807389/0800

zastoupena [REDACTED]

na základě

plné moci ze dne 21.12.2023

kontaktní osoby ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

## I. Úvodní ustanovení

1. Objednatel je oprávněným nabyvatelem výhradní licence k dílu podle autorského zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), kterým je software „Služební příkazy“ určený pro správu uživatelských účtů, rolí a oprávnění zaměstnanců v Dopravním podniku Ostrava a.s., vytvořený Poskytovatelem na základě objednávky č. DOD20240137 (dále jen „software nebo SW“).
2. Poskytovatel je podnikatel, jehož předmětem podnikání je mimo jiné poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a má dostatečné znalosti a schopnosti pro Objednatele provádět svými silami s náležitou odbornou péčí podporu a údržbu předmětného software podle Smlouvy.
3. Tato smlouva byla uzavřena v rámci výběrového řízení vedeného u Dopravního podniku Ostrava a.s. pod značkou Proebiz ID1030, jakožto nedílná součást (příloha) objednávky č. DOD20240137.

## II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je servisní podpora a údržba softwaru Objednatele.
2. Podporou a údržbou software (dále jen „Podpora“) se rozumí zejména
  - a) Identifikace a lokalizace incidentů a jejich příčin (tedy odchylek od sjednaného či obvyklého fungování SW nebo HW)
  - b) Řešení incidentů včetně odstraňování vad
  - c) Instalace opravných patchů a hot-fixů
  - d) Hotline telefonická podpora k hlášení incidentů či poskytování uživatelských rad na základě dotazů Objednatele.
  - e) Konzultační činnost formou e-mailu nebo v rámci hotline podpory.
  - f) Aktualizace dat a databází, čištění databází
  - g) Instalace upgradu a updatu SW
  - h) Školení uživatelů
  - i) Rozvoj a úprava SW dle požadavků Objednatele
3. Software včetně všech jeho částí, musí být plně funkční tak, aby byla zajištěna Doba provozu 24x7, se spolehlivostí 98 % / měsíčně, max. výpadek celkem 14 hodin a 24 minut – součet výpadků nebo 1 výpadek v této délce měsíčně.
4. Podpora je poskytována ve formě textu, videokonference, telefonicky či pomocí připojení k počítači Objednatele.

### III.

#### Podmínky poskytování podpory

1. Software včetně všech jeho částí, na které je podpora Poskytovatele poskytována, jsou specifikovány v čl. I. odst. 1. této Smlouvy.
2. Podpora se poskytuje pouze na softwarové produkty, které jsou instalovány v souladu s minimálními softwarovými a hardwarovými požadavky.
3. Pokud přechod na vyšší verze softwarových produktů bude vyžadovat navýšení konfigurace systémových prostředků (hardware, operační systémy, databázové programy), pak Poskytovatel je povinen tuto skutečnost oznámit neprodleně Objednateli, Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu rozhodnout o navýšení/nenavýšení konfigurace systémových prostředků dle předchozího odstavce. V případě, že se Objednatel rozhodne nenavýšovat konfiguraci systémových prostředků, Poskytovatel není povinen provést přechod na vyšší verze softwarových produktů.
4. V případě výskytu chyby nebo havárie je Objednatel povinen předat Poskytovateli veškeré existující podklady nezbytné pro provedení zásahu, zejména:
  - a) detailní popis chyby nebo havárie, a
  - b) popis kontextu, ve kterém chyba nebo havárie nastala.
5. Objednatel je dále povinen po celou dobu poskytování servisních služeb:
  - a) zajistit dostupnost svých pracovníků oprávněných rozhodovat ve věcech, které se přímo týkají dalšího postupu odstraňování chyb, případně správy systému,
  - b) zajistit přístup k systému a dalším informacím nezbytným pro úspěšné řešení problému,
  - c) zajistit přiměřené pracoviště pro tým řešící vzniklý problém,
  - d) zajistit dálkový elektronický přístup do systému a další informace nutné ke zpracování požadavků.
6. Objednatel se zavazuje zajistit připojení technických prostředků, na kterých jsou instalovány softwarové produkty, na internet za účelem dálkové správy, udržovat toto připojení v provozuschopném stavu a umožnit Poskytovateli, případně jeho zaměstnancům připojení pomocí VPN, apod., s odpovídajícím přístupem k instalovaným softwarovým produktům. Pokud je to technicky možné, zavazuje se Poskytovatel řešit veškeré zásahy týkající se podpory prostřednictvím dálkové správy.
7. Poskytovatel není povinen k poskytování podpory, bude-li mu v tom bránit skutečnost vzniklá vyšší mocí (viz čl. XIV. Smlouvy), aniž by ji Poskytovatel zapříčinil porušením své povinnosti.

### IV.

#### Způsob vyžádání podpory

1. Požadavek na poskytnutí podpory nebo oznámení události (dále jen "Oznámení události") může být hlášeno pouze oprávněnou osobou, pověřenou Objednatelem.
2. Oznámení události probíhá prostřednictvím ServiceDesku Objednatele. Přenos dat je realizován formou strukturovaného emailu, popř. API rozhraní (Alvao ServiceDesk) s napojením na systém Poskytovatele.
3. Každé oznámení události musí obsahovat:

- jméno a příjmení nahlašující osoby,
  - stručný a výstižný popis události,
  - datum a čas události,
  - lhůta pro odstranění.
4. Poskytovatel je povinen zřídit a provozovat konzultační a poradenskou telefonní linku pro Objednatele. Konzultační linka bude dostupná nejméně v pracovních dnech v pondělí až pátek od 07:00 hod. do 15:30 hod. na tel. čísle [REDACTED]
5. Pro kategorizaci oznámení události platí tato ustanovení:
- a) *kategorie A* – vážná událost, závada či porucha s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost plnění nebo jeho části, které znemožňují užívání systému nebo jeho části Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.
  - b) *kategorie B* – vážná událost, závada či porucha způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti plnění nebo jeho části. Plnění nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz.
  - c) *kategorie C* – méně závažná událost, závada či porucha.
6. Požadavek Objednatele na rozvoj a úpravu SW dle čl. II., odst. 2 i.) bude rovněž zadán prostřednictvím ServiceDesku Objednatele.
7. Každý požadavek musí obsahovat:
- jméno a příjmení nahlašující osoby,
  - detailní a výstižný popis požadavku,
  - lhůtu pro nasazení úpravy do produkčního prostředí SW.
8. Oprávněné osoby Objednatele k nahlášení požadavků:

Jméno, příjmení:

Funkce:

Telefon:

Email:

Jméno, příjmení:

Funkce:

Telefon:

Email:

Objednatel může změnit oprávněné osoby, avšak je povinen na takovou změnu Poskytovatele písemně prostřednictvím elektronické pošty upozornit ve lhůtě tří (3) kalendářních dnů.

## V.

### Akceptační řízení

1. Povinnost Poskytovatele k poskytnutí plnění dle čl. II, odst. 2. i.) je splněna až okamžikem akceptace takového plnění Objednatelem. O předání Poskytovatelem a převzetí Objednatelem bude pořízen akceptační protokol na základě provedeného Akceptačního řízení.

2. Akceptační řízení bude zahájeno na základě výzvy Poskytovatele Objednateli k převzetí plnění. Výzva musí být učiněna vůči Oprávněné osobě Objednatele ve věcech smluvních alespoň 5 (pět) pracovních dnů před termínem, kdy má k předání dojít.
3. Objednatel je oprávněn odmítnout navržený termín předání a převzetí, musí však současně navrhnout náhradní termín, ne pozdější než 5 (pět) pracovních dnů od původně navrženého termínu.
4. V termínu určeném výše uvedeným způsobem jsou Oprávněné osoby Poskytovatele a Objednatele ve věcech smluvních povinny zahájit Akceptační řízení.
5. K předání dochází předvedením funkčnosti požadovaného plnění, provedením její kontroly Objednatel a podpisem akceptačního protokolu Oprávněnou osobou ve věcech smluvních.
6. O Akceptačním řízení se pořídí akceptační protokol, ve kterém musí být uvedeno:
  - a) Akceptováno bez výhrad,
  - b) Akceptováno s výhradami,
  - c) Neakceptováno.

V případě výsledku „akceptováno s výhradami“ či „neakceptováno“ musí zápis obsahovat vyjádření Poskytovatele ke zjištěným vadám a termín jejich odstranění.

7. Zjištěné vady se dělí podle své závažnosti do těchto kategorií, přičemž v případě pochybností má právo o kategorii vady rozhodnout s konečnou platností Objednatel:

**Vada kategorie A** – vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti plnění nebo jeho části a dále vady, které znemožňují užívání systému nebo jeho části Objednatel nebo způsobují vážné provozní problémy;

**Vada kategorie B** – znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti plnění nebo jeho části. Plnění nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části Objednatel, ale umožňují provoz;

**Vada kategorie C** – znamená odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost systému nebo jeho části.

8. V závislosti na kategorii zjištěných vad může být výsledkem Akceptačního řízení:
  - a) "**Akceptováno bez výhrad**" – v případě, že Objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne v předaném plnění žádné vady ani nedodělky (dle výše uvedené kategorizace vad), uvede Objednatel do akceptačního protokolu, že předané plnění bylo akceptováno bez výhrad a akceptační protokol potvrdí svým podpisem. Tím se považuje plnění za řádně předané;
  - b) "**Akceptováno s výhradami**" – v případě, že budou v průběhu akceptačního řízení shledány v předaném plnění vady nebo nedodělky, a to v počtu 0 vad kategorie A a maximálně 2 vady kategorie B anebo maximálně 4 vady kategorie C, dohodnou se Objednatel a Poskytovatel na termínu, do kterého je Poskytovatel povinen tyto vady a nedodělky odstranit (pokud nedojde k dohodě o termínu, pak platí, že Poskytovatel je povinen vady odstranit do 5 dnů od akceptace s výhradami). Seznam vad nebo nedodělků s termíny jejich odstranění bude uveden v akceptačním protokolu. Objednatel je oprávněn takové plnění neakceptovat, či je akceptovat s výhradami. Pokud je akceptuje s výhradami, je Poskytovatel povinen vady ve

sjednaném termínu odstranit a vyzvat Objednatele k potvrzení odstranění vad. V případě akceptace s výhradami se považuje plnění za předané, Objednateli však vznikají nároky z vad předaného plnění. Až do úplného odstranění vad předaného plnění je Objednatel oprávněn částečně pozastavit platbu odpovídající předávanému plnění;

- c) **"Neakceptováno"** – v případě stavu nesplňujícího podmínky pro „Akceptováno bez výhrad“ nebo „Akceptováno s výhradami“, tj. zjištění vyššího počtu či závažnosti vad, než tyto kategorie vyžadují, dohodnou se Objednatel a Poskytovatel na termínu, do kterého je Poskytovatel povinen tyto vady a nedodělky odstranit. Nedohodnou-li se Objednatel s Poskytovatelem na termínu odstranění vad, platí, že je Poskytovatel povinen vady odstranit nejpozději do 30 dnů od jejich vytknutí. Seznam vad nebo nedodělků s termíny jejich odstranění bude uveden v akceptačním protokolu. Předávané plnění nebude akceptováno a akceptační řízení bude skončeno s výsledkem „Neakceptováno“. Plnění není předáno a Poskytovateli nevzniká nárok na platbu za toto plnění.
9. Objednatel je povinen plnění převzít pouze v případě splnění podmínek stanovených pro „Akceptováno bez výhrad“.
10. Podpis příslušného akceptačního protokolu Objednatelem s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“ či „Akceptováno s výhradami“ (ve smyslu dle odst. 9 tohoto článku, pokud se nerozhodne Objednatel převzetí odložit) je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí plnění této Smlouvy.

## VI.

### Místo provedení díla

1. Místem plnění Smlouvy je sídlo Objednatele a pracoviště Objednatele v České republice. Práce související s plněním Smlouvy je možno provádět rovněž na pracovišti Poskytovatele, pokud je to účelné.

## VII.

### Důvěrnost informací

1. Smluvní strany mají právo požadovat a povinnost poskytovat jen takové informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy nebo s ní souvisejících. Podle charakteru získaných informací je smluvní strana povinna vždy zajistit ochranu takových informací ve smyslu platných právních předpisů.
2. Strana Důvěrné informace přijímající může používat myšlenky, koncepty, know-how a postupy vztahující se pouze k jejímu předmětu činnosti, jež zůstávají v paměti jejích zaměstnanců, kteří měli přístup k důvěrným informacím na základě Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o poskytnutých informacích. Získané informace může poskytnout smluvní strana třetí straně jen se souhlasem druhé smluvní strany s

výjimkou situace, kdy Objednatel poskytuje informace orgánům a osobám, které mají právo takové informace požadovat na základě zákona nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

4. Poskytovatel může poskytnout informace spolupracujícím třetím stranám, pokud jsou nezbytné ke spolupráci na plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy a pokud s takovým poskytnutím Objednatel výslovně písemně předem souhlasí u každého takového poskytnutí. Poskytovatel je povinen o svém záměru poskytnout informace třetím stranám informovat Objednatele v dostatečném předstihu, nejméně však 15 pracovních dní předem před takovým poskytnutím. Uvedené povinnosti ochrany informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti ochrany informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit odpovídající ochranu informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
5. Smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o nichž se dověděly na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, za informace důvěrné a zavazují se o nich zachovat mlčenlivost do doby, než se stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
6. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje sdělení důvěrné informace, ke kterému je smluvní strana povinna na základě zákonů České republiky.
7. Zpřístupnění či předání dokumentace případně předané Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním Smlouvy třetí osobě nepředstavuje porušení ustanovení tohoto článku.

## VIII.

### Termíny plnění a sankce

1. Pro odstranění vady platí následující pravidla:
  - a) v případě, že Poskytovatel obdrží požadavek Objednatele na odstranění vady v pracovní dny v době od 07:00 hod. do 15:00 hod., je ve lhůtě 4 hodiny od doručení požadavku a v ostatních případech nejpozději do 11:00 hodin následujícího pracovního dne, povinen oznámit Objednateli kolik času, popřípadě jakou součinnost Objednatele, bude vyžadovat vyřešení požadavku, a kdy Poskytovatel zahájí řešení požadavku Objednatele;
  - b) vadu kategorie A je Poskytovatel povinen odstranit nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení, nedohodnou-li se strany jinak;
  - c) Poskytovatel je povinen zahájit odstranění vady kategorie B pouze v pracovní dny v době od 07:00 do 15:00 hodin. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění takové vady nejpozději v 7:30 hodin následujícího pracovního dne od jejího nahlášení; vadu kategorie B je povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však vždy do 48 hodin od termínu, kdy byl Poskytovatel povinen zahájit opravu, nedohodnou-li se strany jinak;
  - d) Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění vady kategorie C do 2 pracovních dnů od přijetí požadavku a ukončit její odstraňování do 5 pracovních dnů od přijetí požadavku, nedohodnou-li se strany jinak.
2. Pro realizaci řešení požadavků Objednatele na rozvoj a úpravu SW platí následující pravidla:

- a) v případě, že Poskytovatel obdrží požadavek Objednatele na rozvoj a úpravu SW je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů (nedohodnou-li se strany na jiné lhůtě) oznámit Objednateli, kolik člověkohodin a jakou součinnost Objednatele bude vyžadovat vyřešení požadavku a kdy může Poskytovatel zahájit řešení požadavku Objednatele. V případě, že se Objednatel rozhodne tuto nabídku využít, zašle Poskytovateli objednávku ve znění nabídky Poskytovatele a této smlouvy. Doručením této objednávky je uzavřen dílčí závazkový vztah. Objednatel není povinen nabídky Poskytovatele využít. V případě pochybností se objednávky zaslané e-mailem považují za doručené v den jejich odeslání.
  - b) Poskytovatel je povinen zahájit práce na řešení požadavku Objednatele do 5 pracovních dnů od přijetí objednávky a ukončit jeho realizaci (nasazení do produkčního prostředí SW) do požadovaného termínu uvedeného v objednávce, nedohodnou-li se strany jinak.
3. Při nesplnění daných termínů pro odstranění vad může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu:
- a) U vady kategorie A ve výši 1000,- Kč za každou vadu a za každou započatou hodinu prodlení s jejím odstraněním;
  - b) U vady kategorie B ve výši 3.000, - Kč za každou vadu a za každých započatých 24 hodin prodlení s jejím odstraněním;
  - c) U vady kategorie C ve výši 1.000, - Kč za každou vadu a za každý započatý den prodlení s jejím odstraněním.
4. Při nesplnění daných termínů pro realizaci řešení požadavků Objednatele na rozvoj a úpravu SW dle čl. II., odst. 2. i.) Smlouvy může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
5. Uplatněním smluvních pokut se nevylučuje ani neomezuje povinnost smluvních stran nahradit druhé straně škodu vzniklou porušením povinností ze závazkového vztahu.

## IX.

### Cena podpory

1. Za poskytování podpory a údržby systému dle Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli:
  - a) Cena za poskytování Podpory (vyjma rozvoje a úpravy SW dle čl. II odst. 2 písm. i) je sjednána jako paušální a činí **11 250,- Kč měsíčně bez DPH**;
  - b) Cena za poskytnutí rozvoje a úpravy SW dle čl.: II., odst. 2 i.) činí **1 000,- Kč bez DPH** za 1 člověkohodinu.
2. Ceny dle předcházejícího odstavce jsou sjednány dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a jsou považovány za ceny nejvýše přípustné a nepřekročitelné po celou dobu plnění Smlouvy, zahrnující veškeré náklady spojené s realizací předmětu plnění, zejm. veškeré hotové výdaje Poskytovatele (cestovné, ubytování atd.) a další náklady ve Smlouvě výslovně neuvedené.
3. Sjednané ceny je možno změnit z důvodů:



přesáhne-li součet meziroční míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené ČSÚ 10 %, a to počínaje meziroční mírou inflace k 31. 12. 2024. Změnu výše sjednaných cen pak bude možné z tohoto důvodu sjednat nejdříve od 1. ledna následujícího roku (*např. bude-li meziroční míra inflace k 31. 12. 2024 činit 10,4 %, bude možné nejdříve od 1. 1. 2025 z tohoto důvodu sjednat změnu cen; bude-li meziroční míra inflace k 31. 12. 2024 činit 5,1 % a k 31.12.2025 6 %, bude možné sjednat změnu cen nejdříve od 1. 1. 2026*). Výše ceny bude upravena o míru inflace za rozhodný rok, v němž došlo k překročení součtu míry inflace 10 % dle věty předchozí (*např. bude-li meziroční míra inflace k 31. 12. 2024 činit 5,1% a k 31.12.2025 6 %, kdy součet přesáhne 10%, bude cena navýšena o 6%*). Případné změny cen budou provedeny dohodou smluvních stran, a to písemným dodatkem ke Smlouvě. Podléhá-li Smlouva ve znění dodatku povinnosti zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, berou smluvní strany na vědomí, že změnu ceny bude možno sjednat s účinností nejdříve ode dne zveřejnění dodatku v registru smluv.

## X.

### Platební podmínky

1. Úhradu ceny za podporu provede Objednatel na základě faktury (daňového dokladu), který Poskytovatel vystaví do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude v případě poskytování služeb dle čl. II., odst. 2 a) až h) vždy poslední kalendářní den fakturovaného měsíce a v případě poskytování služeb dle čl. II., odst. 2 i) den provedení akceptace činnosti. Přílohou faktury bude akceptační protokol podepsaný oběma smluvními stranami.
2. Objednatel je povinen fakturovanou částku zaplatit bezhotovostním převodem na účet poskytovatele do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byla faktura doručena.
3. Poskytovatel fakturu (včetně příloh, pokud budou nutné) vystaví ve formátu PDF a zašle ji elektronickou poštou na adresu [redacted]. Dopravní podnik Ostrava a.s. zpracovává faktury zaslané e-mailem výhradně elektronicky ve formátu PDF. Z důvodu přenosu je nutné, aby byly faktury zasílány jednotlivě, tzn. jedna faktura v PDF rovná se jeden e-mail, přičemž součástí tohoto e-mailu budou další přílohy náležející k této jedné faktuře. Faktury jiného formátu než PDF a zaslané hromadně v jednom e-mailu, nebudou v Dopravním podniku a.s. akceptovány.
4. Pokud faktura nebude obsahovat některou z požadovaných náležitostí a/nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, může být Objednatel vrácena poskytovateli do data splatnosti. V takovém případě vystaví Poskytovatel novou fakturu s novou lhůtou splatnosti, která začne běžet doručením opravené faktury zpět Objednateli.
5. Smluvní strany se dohodly na platbách formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účty uvedené ve fakturách (daňových dokladech). Za správnost údajů o svém účtu odpovídá Poskytovatel. Bankovní účet, na který bude Objednatel placeno, musí být vždy bankovním účtem Poskytovatele, který musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup.
6. Poskytovatel se zavazuje, že pokud nastanou na jeho straně skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, oznámí neprodleně tuto skutečnost objednateli. Objednatel je oprávněn v návaznosti na toto oznámení postupovat v souladu

s § 109 a) zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a jako ručitel za nezaplacenou daň uhradit DPH z poskytnutých zdanitelných plnění správci daně Poskytovatele, a to na osobní depositní účet Poskytovatele vedený u jeho finančního úřadu. Takto je oprávněn postupovat i v případech, že tyto skutečnosti zjistí i jiným způsobem než na základě oznámení Poskytovatele. Postup dle § 109 a) zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, následně oznámí Objednatel Poskytovateli.

## **XI.**

### **Záruční doba, odpovědnost za škodu**

1. Poskytovatel dává na provedené práce dle čl. II., odst. 2 Smlouvy záruku za jakost v délce minimálně 24 měsíců od předání provedené práce.
2. Záruku uplatňuje Objednatel u Poskytovatele způsobem a postupy stanovenými v článku IV. Smlouvy. Rovněž záruční vady podléhají kategorizaci dle čl. IV., odst. 5 Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje odstranit záruční vadu dle kategorie ve lhůtách uvedených v čl. VIII. bodu 1 Smlouvy.
4. Při nedodržení termínu pro odstranění záruční vady může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu uvedenou v čl. VIII. bodu 3 Smlouvy.
5. V průběhu záruční doby se má za to, že se vždy jedná o oprávněnou reklamaci, neprokáže-li Poskytovatel opak. Případné sporné případy bude Poskytovatel neprodleně řešit s oprávněnými zaměstnanci Objednatele, k čemuž nejpozději do 5 pracovních dní předloží Objednatelům požadovanou dokumentaci (fotodokumentaci, protokol apod.). Tvrzená spornost případu ze strany Poskytovatele nemá vliv na běh lhůty pro odstranění vady.
6. Poskytovatel odpovídá za to, že činnosti a dodávky budou prováděny podle podmínek Smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

## **XII.**

### **Ukončení smluvního vztahu**

1. Tento smluvní vztah může být ukončen dohodou. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být podepsána osobami oprávněnými k podpisu smluvních ujednání.
2. Tento smluvní vztah může být také ukončen písemným odstoupením jedné nebo druhé smluvní strany v případě, že dojde k podstatnému porušení Smlouvy. Za podstatné porušení Smlouvy smluvní strany považují zejména opakované porušení povinností Poskytovatele stanovené v ustanoveních čl. II., III. a VIII. Smlouvy, kdy Poskytovatel neprovedl nápravu ani ve lhůtě jemu Objednatelům dodatečně poskytnuté, nebo pokud je Objednatel opakovaně v prodlení s úhradou jeho závazků vůči Poskytovateli vzhledem ke splatnostem dle článku X. bod 2 Smlouvy.
3. V písemném odstoupení od Smlouvy musí odstupující smluvní strana uvést, v čem spatřuje důvod odstoupení od Smlouvy, a připojit k tomuto úkonu doklady prokazující tvrzené důvody.
4. Tento smluvní vztah může být ukončen také písemnou výpovědí kterékoli smluvní strany, a to i bez udání důvodu. Avšak smluvní vztah lze ukončit nejdříve po uplynutí minimální doby trvání

smlouvy, která činí 24 měsíců od data jejího uzavření. Po uplynutí této minimální doby trvání smlouvy může být smluvní vztah ukončen písemnou výpovědí, a to uplynutím výpovědní doby, která činí 3 měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně, ledaže by ve výpovědi bylo stanoveno pozdější ukončení smluvního vztahu..

5. Ukončením smluvního vztahu není dotčeno právo na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu škody.
6. Ukončení platnosti rámcové smlouvy, na základě které byla uzavřena objednávka č. DOD20240137, jejíž přílohou je tato smlouva o poskytování servisní podpory, nemá vliv na platnost této smlouvy o poskytování servisní podpory.

### XIII.

#### Licence

1. Pokud je výsledkem činnosti Poskytovatele podle této smlouvy Dílčí plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo“), získává Objednatel od Poskytovatele veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k dílu, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání díla Objednatelům po celou dobu trvání příslušných majetkových práv.
2. Objednatel zejména získává od Poskytovatele k takovému dílu ke dni jeho předání veškerá majetková práva, a to formou dále uvedeného licenčního ujednání (dále jen „licence“). Licence je udělena jako výhradní (nebude-li v Dílčí objednávce stanoveno jinak) k veškerým známým způsobům užití takového díla, zejména k účelu, ke kterému bylo takové dílo Poskytovatelem či třetí osobou vytvořeno v souladu se smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla objednatelům. Licence je udělena jako neodvolatelná, neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití a je udělena na dobu trvání majetkových práv.
3. Oprávněným užitím autorského díla se zejména rozumí:
  - a) instalace, spuštění, testování a běžná práce (provozování v rutinním prostředí) s dílem jako výsledkem plnění dle této Smlouvy a s jeho výsledky na prostředcích výpočetní techniky Objednatelů;
  - b) vytvoření záložních kopií kompletního díla jako výsledku plnění dle této Smlouvy pro potřeby Objednatelů;
  - c) kopírování manuálů a další nezbytné uživatelské dokumentace pouze pro potřeby Objednatelů.
4. Poskytovatel tímto bezplatně uděluje Objednateli písemný souhlas s užitím autorského díla nad rozsah oprávnění uvedený v odstavci 3. tohoto článku Smlouvy. Užitím nad rozsah oprávnění se rozumí zejména právo Objednatelů vzniklé autorské dílo (resp. jeho zdrojový a/nebo strojový kód, který je Poskytovatel povinen Objednateli poskytnout) zcela nebo zčásti měnit či upravovat, a to i prostřednictvím třetích osob, využívat vzniklé autorské dílo zcela nebo zčásti k vytváření samostatných funkčních aplikací či funkčních celků a užívat technickou a uživatelskou dokumentaci vztahující se k vzniklému autorskému dílu nad rámec oprávnění uvedený v odst. 3 tohoto článku Smlouvy. Současně s takto poskytnutým souhlasem Poskytovatele získává

Objednatel právo poskytnout právo k modifikaci a úpravě vzniklého autorského díla nebo jeho části třetí osobě za účelem odstranění konkrétních vad nebo jeho rozvoje.

5. Součástí plnění Poskytovatele dle jednotlivých požadavků Objednatele je předání školící uživatelské, instalační, administrátorské a vývojové dokumentace k výsledkům předmětu plnění Objednateli.
6. Budou-li součástí poskytovaných služeb ve smyslu Smlouvy či případně vytvořeného Díla jiná Díla nebo jiné předměty ochrany práv duševního vlastnictví vytvořená třetími osobami, zavazuje se Poskytovatel udělit Objednateli právo užívat (nebo zajistit udělení takového práva Objednateli) takové Dílo nebo jiný předmět ochrany práv duševního vlastnictví v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Díla vytvořeného dle této Smlouvy a pro splnění účelu této Smlouvy, resp. dílčího požadavku Objednatele dle této Smlouvy. Práva užívat Díla či předměty ochrany dle předchozí věty tohoto odstavce jsou Poskytovatelem poskytnuta bezúplatně.
7. Licence se automaticky vztahuje na všechny nové verze, aktualizované verze, na úpravy a překlady autorského díla dodaného Poskytovatelem.
8. Pro odstranění všech pochybností a pro případ, že by se některé z výše uvedených ujednání stalo neplatným nebo neúčinným, smluvní strany sjednávají, že licence je udělována v nejširším možném rozsahu tak, jak to umožňují obecně závazné právní předpisy.

#### XIV.

##### Wyšší moc

1. Pokud některé ze smluvních stran brání ve splnění jakékoli její povinnosti z této smlouvy překážka v podobě vyšší moci, nebude tato smluvní strana odpovědná za újmu plynoucí z jejího porušení a nevzniká jí ani povinnost hradit smluvní pokuty spojené s daným porušením povinnosti. Pro vyloučení pochybností se předchozí věta uplatní pouze ve vztahu k povinnosti, jejíž splnění je přímo nebo bezprostředně vyloučeno vyšší mocí. Vyšší mocí se pro účely této smlouvy rozumí mimořádná událost, okolnost nebo překážka, kterou, ani při vynaložení náležitě péče, nemohl Poskytovatel před podáním nabídky v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku (nabídka byla Poskytovatelem podána dne 14.3.2024) a Objednatel před uzavřením této smlouvy předvídat ani ji předejít a která je mimo jakoukoliv kontrolu takové smluvní strany a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím této smluvní strany. Takovými událostmi, okolnostmi nebo překážkami jsou zejména, nikoliv však výlučně:
  - a) živelné události (zejména zemětřesení, záplavy, vichřice),
  - b) události související s činností člověka, např. války, občanské nepokoje,
  - c) nové právní předpisy, správní akty či jiné závazné zásahy orgánů veřejné moci České republiky či jiných států, související zejména s epidemií koronaviru SARS CoV2, způsobující nemoc COVID 19, které mají za následek povinnost přerušit práci poskytovatele..
2. Smluvní strana dotčená vyšší mocí je povinna informovat druhou smluvní stranu o existenci překážky v podobě vyšší moci bez zbytečného odkladu a dále podniknout veškeré kroky, které lze po takové smluvní straně rozumně požadovat, aby se zmírnil vliv vyšší moci na plnění povinnosti dle této smlouvy.

## XV.

### Závěrečná ustanovení

1. Smlouva, jakož i vztahy se Smlouvou související se řídí právními předpisy České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem občanským v platném znění.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti, ani základní lidská práva. Poskytovatel také svým podpisem stvrzuje, že se při plnění předmětu Smlouvy bude řídit všemi platnými předpisy se zvláštním důrazem na zdraví, bezpečnost práce, ochranu životního prostředí, dodržování pracovních postupů a vyvarování se nelegální diskriminace.
4. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s plněním smluvních povinností budou přednostně řešeny smírnou cestou. Dojde-li mezi smluvními stranami ke sporu a tento bude řešen soudní cestou, pak místně příslušným soudem bude soud Objednatele a rozhodným právem je české právo.
5. Případné změny Smlouvy je možné činit pouze na základě dohody smluvních stran ve formě písemných číslovaných dodatků, přičemž smluvní strany vylučují možnost změny Smlouvy jinak než písemnou formou.
6. Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, pro každou stranu jedno a obě strany souhlasně prohlašují, že Smlouvu před jejím podpisem doslovně četly, ve všem s ní souhlasí a zavazují se ji dodržovat. Zároveň obě strany prohlašují, že Smlouvu uzavřely ze své pravé a svobodné vůle, ničím ani nikým neovlivněné a že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by mohly ovlivnit hodnověrnost Smlouvy.

V Ostravě dne

---

Objednatel

[redacted]  
[redacted]

---

Poskytovatel

[redacted]  
[redacted]  
[redacted]